

災害時のソーシャルメディア活用と課題

—民間サービス・教育・マスメディアの変革による解決を—

山口真一（国際大学 GLOCOM 研究員/講師）

彌永浩太郎（国際大学 GLOCOM 研究補助員/慶應義塾大学修士課程）

災害は、都市設計や経済、社会心理等、様々な分野において重要な課題である。例えば、防災都市の研究では、首都圏の避難シミュレーションを構築し、東日本大震災時の移動ビッグデータを利用して作成した帰宅意思モデルを分析することで、帰宅困難者対策の量的評価を行うとともに、災害時における混雑危険度指標を算出する試みがなされているⁱ。

さらに、近年では、インターネットが広く普及し、災害時に多くの情報がソーシャルメディア上で拡散されるようになったことから、災害とソーシャルメディアの関係に注目が集まってきている。例えば、臼井・鳥海（2015）ⁱⁱは、ソーシャルメディアの情報拡散能力が災害のような非常事態において活躍が期待されることを述べたうえで、ネットワーク構造が情報拡散に与える影響を実証分析している。

そこで、本稿では、災害時におけるソーシャルメディアの活用と課題について検討し、解決策を提案する。

◆ 災害時におけるソーシャルメディアの活用

ソーシャルメディアの持っている情報の即時性、拡散力の高さ、そして発信の容易さは、災害時において、有効な情報共有手段として役立つことがある。例えば、2011年の東日本大震災では、つくば市議会議員（当時）の五十嵐立青氏とつくば市情報システム課（当時）が、福島からの避難者用に毛布の提供を Twitter で呼びかけ、必要数をわずか2時間で集めることが出来た。その際、必要数が集まった時点で発信を消したことで、不要な毛布の集積を防ぐことができたといわれている。ソーシャルメディアには持続性があるため、必要なものが揃った後に迅速に削除することが、混乱や手間を避けるうえで欠かせ

ない。

また、熊本市では、2016年の熊本地震の際に、どこで、どのような被害が出ているかを、市民の情報から迅速に集めることが出来た。特に、ソーシャルメディアでは写真付きで発信できるため、被害状況の把握に貢献した。また、自治体と市民の意見交換も可能となった。

さらに、救助活動や安否確認にもソーシャルメディアは活用されている。東日本大震災では、電話が繋がりにくくなったことや、テレビが見られなくなった地域があったことから、友人や知人の状況確認に Facebook や Twitter を活用したり、テレビを Ustream で配信したりすることで情報を拡散したⁱⁱⁱ。

マスメディアは、情報の信頼性が高かったり、多くの人に情報を拡散することが出来たりするが、マクロ的な視点の情報を、一定の単位でせき止めて伝えるものである。その一方で、ソーシャルメディアでは、今まさに起きていることをリアルタイムで知ることが出来るうえ、場所や時間をピンポイントで知ることや、ミクロ的な視点の情報を共有することも出来る。また、投稿された情報はオープンであり、検索機能も豊富である。マスメディアとソーシャルメディアは差別化されており、双方に強みがあるといえる。

◆ 課題：デマの拡散・不寛容な空気の形成

災害時の情報発信にとって強力なメディアとなりうるソーシャルメディアだが、一般市民が主体になっているが故に課題もある。

第一に、デマの拡散である。例えば、熊本地震では、熊本市の動物園からライオンが脱走したという嘘の情報が写真付きで Twitter に投稿され、動物園に

問い合わせが殺到し、発信者が偽計業務妨害の疑いで逮捕された。また、避難所になっている小学校で、100キロの肉を焼いて無料提供するという事実無根の情報が拡散し、小学校に問い合わせが殺到した。このようなデマの拡散は過去にも多くの災害で起こってきたものであるが、ソーシャルメディアの持っている即時性と拡散力の高さは、それを助長しているといえる。

デマが拡散される条件として、重要な事柄、曖昧な事柄、不安が挙げられる。東日本大震災の実証研究でも、震災後にネット上で広まった地震予知の噂に触れているサイトについて、噂を拡散する側の文章の中に、注意喚起や不安の発露が多くみられたことが示されている^{iv}。

第二に、行き過ぎた不寛容さである。熊本地震で問題となったことの一つに不謹慎狩りがある。これは、寄付の表明や安否情報の発信等、あらゆることに「不謹慎」と批判・誹謗中傷がつくもので、特に著名人に批判が集中した。中には、ブログの更新をやめる人も現れた。

大災害で不安を抱えると、通常より攻撃的になることがあることは知られている。ソーシャルメディア上では誰もが平等に発信力を持っているため、一部の不謹慎と感じる人の声を本人に直接届けるツールとなってしまっているといえる。また、そういった批判的な言説は目立つため、不寛容な空気を形成してしまう。

◆ 民間サービス・教育・マスメディアの変革

以上のような課題はあるものの、ソーシャルメディアが災害時の情報共有・発信に有効であることは間違いない。そのため、負の側面をいかに減らしていくかが重要となる。

その取り組みとして、以下の3点が考えられる。第一に、デマ検証プラットフォームの創設である。例えば、Hoaxmap (デママップ) や、First Draft News が挙げられる。Hoaxmap は、ドイツでシリア難民による強姦被害のデマ事件が起きたことを機に立ち上がったサービスで、起きたとされる事件の真偽を、オンラインマップ上に場所とともに掲載している。First Draft News は、Google を中心に、Facebook、Twitter 等のソーシャルメディア企業や、欧米の報道機関が参加する非営利団体であり、ソーシャルメディアに投稿される事件や事故などの情報及び、動画像の真

偽の確認作業を円滑に進めるためのソフトウェアを共同で開発し、加盟社に提供するとしている。また、ソーシャルメディア運営責任者等利への啓蒙活動を行う^v。このような動きは、日本でも始まっている。対災害 SNS 情報分析システム DISAANA は、Twitter 上の災害関連情報をリアルタイムで分析し、情報を発信するだけでなく、ツイート情報の矛盾からデマを検証している。今後の普及拡大が期待される。

第二に、教育によるインターネットリテラシーの向上である。教育の要素としては、次の四つが考えられる。①ネットもリアルも変わらない：ネット上での言葉遣いも良識に従う、②炎上参加者は少ない^{vi}：実際に書き込んでいるのはごくわずかである、③情報を鵜呑みにしない：情報は常に「偏っている可能性がある」「デマである可能性がある」ことを知っておく、④フィルタリングの可能性：情報選択において、自分と近いものを見ているだけの可能性がある。これらの教育は、官のものだけでなく、民間による啓発活動をとおしても行っていく必要がある。

第三に、マスメディアの在り方の見直しである。現在、マスメディアは多くの情報をインターネット上から取得しており、場合によってはインターネット上で流れているデマをそのまま報じてしまうことがある。しかしながら、多くのユーザが情報発信可能なインターネットの持つ即時性に対抗し、時にデマを拡散させてしまうことよりも、マスメディアには質が期待されている。First Draft News のように、対災害の枠を超えたデマ検証プラットフォームを日本でも創設する等して、より質を高めることを重視すべきであろう。

ⁱ 廣井悠・大森高樹・新海仁 (2016) 「大都市避難シミュレーションの構築と混雑危険度の提案」、『日本地震工学会論文集』16(5)、p.111-126.

ⁱⁱ 白井翔平・鳥海不二夫 (2015) 「情報拡散に影響するネットワーク構造特徴」、『人工知能学会論文誌』30(1)、p.195-203.

ⁱⁱⁱ 吉次由美 (2011) 「東日本大震災に見る大災害時のソーシャルメディアの役割: ツイッターを中心に」、『放送研究と調査』61(7)、p.16-23.

^{iv} UEMURA, A., & SATO, T. (2013) 「東日本大震災後のソーシャルメディアにおける地震予知流言」、『立命館人間科学研究』27、p.120.

^v 日本経済新聞 (2016年10月12日) 「ネット上の「偽ニュース」排除 世界の報道機関など連携」、<http://www.nikkei.com/article/DGXLZO08249620S6A011C1FF8000/>

^{vi} 山口真一 (2015) 「実証分析による炎上の実態と炎上加担者属性の検証」、『情報通信学会誌』33(2)、p.53-65.